

Annexe Déontologie – Offre Time2chat

(usage service SMS Conversationnel)

Préambule

Le présent document regroupe les règles que l'Opérateur s'engage à respecter ou à faire respecter aux Clients Professionnels, à ses éventuels sous-traitants et plus généralement à toute personne qui intervient dans la réalisation des envois de SMS support de service à caractère commercial.

Par ailleurs, le respect des présentes règles ne dégage pas l'Opérateur du respect des lois, règlements et décisions des autorités compétentes en vigueur au moment de la délivrance de la prestation.

L'Opérateur s'engage à insérer les obligations suivantes dans les contrats conclus avec les Clients Professionnels.

1. Grands Principes d'utilisation de l'offre

Dans le cadre de la mise à disposition de l'offre Time2chat à ses Clients Professionnels, l'Opérateur s'engage à :

- À respecter les usages définis et promus pour chacune des tranches de numéros dédiées à cette offre.
- À privilégier cette solution pour des usages conversationnels.
- À utiliser cette offre et ses ressources de numérotation associées pour l'envoi de SMS.
- À ne pas promouvoir d'autres marques que celle affectée au préalable sur la ressource étant donné que la mutualisation des numéros est strictement interdite.
- À n'utiliser en champ émetteur que le ou les Numéro(s) Long(s) affecté(s) au Professionnel dans le cadre du contrat.
- A ne pas avoir plus d'un intermédiaire technique entre lui et le Professionnel

Dans ce contexte, les services suivants ne sont pas autorisés :

- Les services SMS à destination de Cartes SIM M2M ;
- Les communications interpersonnelles ;
- L'envoi de SMS Binaires ;
- Les services de SMS émis de façon aléatoire ;
- Les services SMS dont l'objectif est la vérification et/ou l'authentification d'une ligne mobile.

2. Loyauté du Service

L'Opérateur s'engage tant pour lui-même que pour ses Clients à ne pas créer, dans le cadre des messages et informations écrites ou orales sous toutes leurs formes, de confusion dans l'esprit des Utilisateurs de l'Offre et à ne pas porter atteinte à la réputation d'Orange.

L'Opérateur s'engage à respecter les articles L.121-1 à L.121-4 et L.132-1 à L.132-9 du Code de la Consommation et s'interdit toute pratique commerciale déloyale, qui revêt notamment un caractère trompeur et agressif.

Loyauté à l'égard des Utilisateurs

Nonobstant ce qui précède, l'Opérateur s'engage pour les messages acheminés dans le cadre de l'Offre (tant pour lui-même que pour ses Clients professionnels) :

- À ne pas adresser des messages à connotation interpersonnelle pouvant induire l'Utilisateur en erreur ;
- À ce que l'identification par l'Utilisateur du Professionnel ne relève d'aucune ambiguïté, en précisant en début de message le nom commercial du Professionnel ;
- À offrir à l'Utilisateur la possibilité de répondre au Professionnel ou de le recontacter ;
- À ce que l'Opérateur informe l'Utilisateur du caractère payant des produits associés au service promu ;
- À n'utiliser dans le message la mention « service gratuit » que si tous les contenus et produits dont le message fait la promotion sont gratuits et à respecter les autres conditions du Code de la consommation, notamment en ce qui concerne l'information tarifaire ;
- À ce que le service annoncé à l'Utilisateur, s'agissant notamment des contenus livrés par SMS, soit bien réel ;
- À faire figurer les mentions conformes aux recommandations de la CNIL relatives aux droits d'accès, de modification et d'opposition.

Loyauté à l'égard des Tiers

L'Opérateur s'engage en outre pour les SMS acheminés dans le cadre de l'Offre :

- A exercer une concurrence loyale et s'interdit notamment d'intervenir de quelque manière que ce soit dans l'intention de porter atteinte au bon fonctionnement de l'Offre.
- À n'usurper en aucun cas l'identité d'un tiers quel qu'il soit dans le cadre de l'Offre qui pourrait notamment relever de pratiques de smishing et toutes autres pratiques similaires.

3. Atteinte à l'image – Protection des Utilisateurs

Chaque Partie s'engage à respecter et à faire respecter par le Professionnel, ses préposés et ses prestataires ou fournisseurs de services, l'image, et la réputation de l'autre Partie, notamment relative à la qualité des services et des réseaux mis à la disposition des Utilisateurs et de ne pas porter confusion entre ses services et ceux de l'autre Partie dans l'esprit des Utilisateurs.

Ainsi dans le cadre de l'Offre, l'Opérateur s'engage :

- À ne pas acheminer de messages contraires aux lois en vigueur
- À respecter la réglementation en vigueur pour des contenus spécifiques à se conformer aux règles de l'ARPP en matière de promotion des services
- A ne pas acheminer de messages à caractère violent, haineux ou pornographique, susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et des adolescents ; sont ainsi interdits les contenus pour adultes et relevant de la catégorie charme interdits aux –16 ans.
- A ne pas acheminer de messages encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ou au suicide ;
- A ne pas acheminer de messages dont le contenu est contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Par ailleurs, l'Opérateur s'engage à n'acheminer des messages que les jours ouvrables entre 08h et 22h sauf pour des usages spécifiques (par exemple des réponses à la suite de sollicitation d'un client

en dehors des horaires ouvrables telles que les livraisons...) pour lesquels les messages peuvent être envoyés en dehors de la période sus-précisée.

4. Droit des personnes

L'Opérateur s'engage en outre pour les SMS acheminés dans le cadre de l'Offre :

- À tenir à la disposition des Utilisateurs les informations visées à l'Article 6.III – 1 de la loi du 21 juin 2004.
- À respecter les dispositifs mis en œuvre pour répondre à cette obligation sans surtaxe pour l'Utilisateur. Aussi, l'Opérateur devra notamment mettre en place un dispositif visant à permettre aux Utilisateurs d'identifier l'émetteur du message via les informations suivantes :
 - o Le nom commercial du Professionnel
 - o Un moyen de contact du Professionnel : Numéro de service client ou adresse de courrier électronique
 - o Le site internet du Professionnel (s'il y en a)

- A tenir également à la disposition des Utilisateurs le moyen d'exercer son droit d'opposition et de ne plus recevoir de messages du Professionnel. Cette demande doit être traitée dans les plus brefs délais par l'Opérateur et par le propriétaire de la base de données utilisée pour l'envoi du message le cas échéant.

Le choix du dispositif d'identification et d'opposition mis en avant par l'Opérateur, peut-être, soit l'envoi et la gestion des mots clés CONTACT ou STOP, soit la mise en place d'un lien spécifique présent dans le premier SMS-MT reçu par l'Utilisateur. A noter que quel que soit le dispositif mis en avant par l'Opérateur, en cas d'envoi des mots clés CONTACT ou STOP par un utilisateur, la demande doit être prise en compte et traitée par l'Opérateur.

5. Envois non sollicités – Lutte contre la fraude

Il est précisé en particulier que l'Opérateur s'engage à respecter les dispositions de l'article L34-5 du code des Postes et Communications Électroniques et à faire prendre le même engagement à ses clients utilisant son service d'acheminement des SMS à destination des réseaux mobiles.

L'opérateur s'engage à :

- à ne remettre des messages qu'à condition que les Utilisateurs aient préalablement autorisé le Professionnel pour l'envoi de messages, à l'exception des messages en réponse à une sollicitation des utilisateurs via un MO-first ;
- ne pas générer des messages de manière aléatoire et ce quelle que soit la nature de ces messages.
- à ne pas adresser de messages usurpant l'identité de tiers, notamment à des fins de pratiques frauduleuses ;
- à respecter à tout moment les réglementations en vigueur en matière de paiement en ligne.

Il est précisé en particulier que l'Opérateur s'engage :

- À respecter les dispositions de l'article L34-5 du code des Postes et Communications Électroniques et à faire prendre le même engagement à ses clients Professionnels utilisant son service d'acheminement des SMS à destination des réseaux mobiles, engagement dont le Client Professionnel se porte fort et dont elle sera seule garante à l'égard de l'autre Partie.

- À mettre à disposition d'Orange un point de contact particulier au respect de ces obligations lequel sera en mesure d'apporter à l'autre Partie et/ou à l'Utilisateur auteur d'une réclamation tous les éléments permettant de lui répondre et le cas échéant en fournissant les éléments de preuve permettant de s'assurer de l'inexistence d'un envoi non sollicité.

L'Opérateur s'engage à informer immédiatement Orange de tout problème de sécurité ou de non-conformité (notamment piratage, fraude, etc.) constaté par lui directement dans l'exploitation de la prestation d'Acheminement ou porté à sa connaissance par tout tiers. En cas de problème de sécurité lié à des actes de piratage, de fraude ou de smishing, l'Opérateur s'engage à procéder à un « black listage » des Urls de smishing dont il connaît l'existence ou que Orange lui aurait communiqué.